



Universidad Nacional del Callao
Licenciada por Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD

Secretaría General

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Callao, 2 de junio de 2025

Señor

Presente.-

Con fecha dos de junio de dos mil veinticinco, se ha expedido la siguiente Resolución:

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 150-2025-R.- CALLAO, 2 DE JUNIO DE 2025.- LA RECTORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO:

Visto el Oficio N° 155-2025-OGC/R/UNAC del 19 de marzo del 2025 (Expediente N° 2105311), por medio del cual la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la aprobación de la actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18 de la Constitución Política del Perú (constitución), establece que “Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la constitución y de las leyes”;

Que, conforme a lo establecido en el artículo 8 de la Ley N° 30220 (Ley Universitaria), el Estado reconoce la autonomía universitaria, la misma que se ejerce de conformidad con lo establecido en la constitución, la acotada Ley y demás normativa aplicable, autonomía que se manifiesta en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que, el artículo 119 y el numeral 121.3 del artículo 121 del Estatuto de la Universidad Nacional del Callao (Estatuto de la Universidad); concordantes con lo establecido en el artículo 60 y el numeral 62.2 del artículo 62, de la Ley Universitaria, precisan que el Rector es el personero y representante legal de la universidad; y tiene como parte de sus atribuciones, el dirigir la actividad académica de la universidad y su gestión administrativa, económica y financiera, de conformidad con lo establecido en el estatuto y los reglamentos vigentes;

Que, con Resoluciones de Consejo Universitario N°s 241-2022-CU y 074-2023-CU se aprobaron los documentos de caracterizaciones, procedimientos, manuales, matrices e instructivos en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018 en la Oficina de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao, según se detalla;

Que, mediante Resolución de Consejo Universitario N° 218-2023-CU del 3 de agosto del 2023, se resolvió aprobar tres (3) documentos actualizados del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la Universidad Nacional del Callao (SIGCA-UNAC), respectivamente;

Que, mediante el oficio del visto la Oficina de Gestión de la Calidad, remite la actualización de documentos del Sistema Integrado de Gestión, para la aprobación correspondiente, que serían los siguientes: 1) Caracterización del proceso de Sistema Integrado de Gestión - versión 2; 2) Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión – versión 2; 3) Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC – versión 1; 4) Procedimiento de Gestión de Salida No Conforme – versión 3;

Que, el Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto mediante el Oficio N° 956-2025-OPP del 25 de marzo del 2025, emite opinión favorable a los documentos del Sistema Integrado de Gestión, emitido por la Oficina de Gestión de la Calidad, señalando que cumplen con la estructura, procedimiento y desarrollo de acuerdo al “Instructivo de Elaboración de Documentos” aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 218-2023-CU, siendo de aplicación para todos los documentos internos emitidos por los responsables de los procesos de la UNAC;

Que, el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, en su Informe Legal N° 213 -OAJ-UNAC del 9 de mayo del 2025, en relación a la actualización de cuatro documentos del Sistema Integrado de Gestión de esta Casa Superior de





Universidad Nacional del Callao
Licenciada por Resolución N° 171-2019-SUNEDU/CD

Secretaría General

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

Estudios; en el numeral 3.1 del numeral III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, señala que: “LOS DOCUMENTOS: CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME, cumplen con los requisitos y procedimiento establecido en el INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS y en el PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN, CONTROL Y DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS DE LA UNAC, aprobado con Resolución N° 218-2023- CU de fecha 03.08.2023.”; y en su numeral 3.3, señaló: “Se recomienda, continuar el trámite, debiendo REMIITR los actuados a SECRETARIA GENERAL para su derivación al Despacho Rectoral para el trámite correspondiente de acuerdo a sus funciones”;

Que, de lo evaluado, en el Oficio de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto e Informes Legales, emitidos, se aprecia que no se ha observado ni evidenciado controversia alguna, respecto a la actualización de documentos del Sistema Integrado de Gestión; debiendo, en tal sentido; precisarse que el artículo 6 numeral 6.2 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que el acto administrativo puede motivarse mediante la declaración de conformidad en los fundamentos y conclusiones de anteriores dictámenes, decisiones o informes obrantes en el expediente, a condición que se les identifique de modo certero, y que por esta situación constituyan parte integrante del respectivo acto;

Estando a lo glosado; opinado y expuesto en el Oficio N° 155-2025-OGC/R/UNAC; Oficio N° 956-2025-OPP e Informe Legal N° 213 y 263-2025-OAJ-UNAC, y demás documentación sustentante; considerando lo dispuesto en el numeral 6.2 del artículo 6 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado con Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; con cargo a dar cuenta al Consejo Universitario; en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 119 y 121 del Estatuto de la Universidad, concordante con los artículos 60 y 62, numeral 62.2 de la Ley Universitaria;

RESUELVE:

1° APROBAR, los cuatro (4) documentos actualizados del **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**, que forman parte de la presente Resolución, según siguiente detalle:

N°	DOCUMENTO	VERSIÓN
01	Caracterización del proceso de Sistema Integrado de Gestión	02
02	Procedimiento del Sistema Integrado de Gestión	02
03	Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC	01
04	Procedimiento de Gestión de Salida No Conforme	03

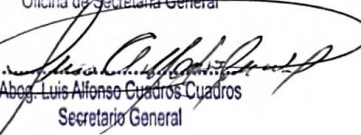
2° TRANSCRIBIR la presente Resolución a los Vicerrectores, Facultades, Escuela de Posgrado, Oficina de Gestión de la Calidad, dependencias académicas y administrativas, para conocimiento y fines consiguientes; disposición a cargo de la Secretaria General, que en atención a ello suscribirá la presente.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Fdo. Dra. **ARCELIA OLGA ROJAS SALAZAR**.- Rectora de la Universidad Nacional del Callao.- Sello de Rectorado.-

Fdo. Abog. **LUIS ALFONSO CUADROS CUADROS**.- Secretario General.- Sello de Secretaría General.-

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento y fines consiguiente.

 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Oficina de Secretaría General

Abog. Luis Alfonso Cuadros Cuadros
Secretario General

cc. Rectora, Vicerrectores, Facultades, EPG, OGC, dependencias académicas y administrativas.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 150-2025-R del 2 de junio de 2025

CALLAO

2025



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 2 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento
02	—	Se actualizó en su totalidad



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 3 de 6

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				
Nombre del proceso:	Gestión de la calidad		Tipo de proceso	Estratégico
Responsable del proceso:	Oficina de Gestión de la Calidad			
Objetivo del Proceso:	Planificar, dirigir y controlar el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en las facultades, Unidades o áreas administrativas de la UNAC.			
Objetivo estratégico:	OEI.04. Modernizar la gestión institucional.			
PROVEEDORES ¿Quiénes proveen los inputs?	ENTRADAS ¿Cuáles son los inputs del proceso?	PROCESOS / ACTIVIDADES	PRODUCTOS (SALIDAS) ¿Cuáles son los outputs del proceso?	CLIENTES/RECEPTORES ¿Quiénes reciben los outputs?
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad	Plan de Gestión de la Calidad	1. Revisar y/o actualizar la directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la UNAC.	Resolución de CU de la Directiva de conformación y funcionamiento del CCAA	Decanos
	Requisitos de la Norma ISO	2. Revisar y/o actualizar la política y objetivos del sistema de gestión, mapa de proceso, alcance, contexto institucional, partes interesadas institucional, riesgos y oportunidades institucional y matriz de comunicaciones.	Política y objetivos del sistema de gestión Mapa de proceso Alcance Contexto institucional Partes interesadas institucional Riesgos y oportunidades institucionales Matriz de comunicación	Comunidad Universitaria
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad	Plan de Gestión de la Calidad	3. Revisar y/o actualizar el documento de responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC.	Resolución de aprobación de Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC	Decanos
Decanos		4. Designar a los responsables de los procesos.	Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de facultad. Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de posgrado.	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Responsable de proceso		5. Gestionar las salidas no conformes	Matriz de Salidas no conformes	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Secretaria General		6. Gestionar las quejas y reclamos	Plataforma Matriz de quejas y	Decanos



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 4 de 6

			reclamos	
Responsable de proceso		7. Gestionar las no conformidades	Solicitud de acción correctiva Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad		8. Gestionar el control de los documentos y registros	Lista maestra de documentos internos Lista maestra de documentos externos Lista maestra de registros	Responsable de proceso
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad		9. Gestionar el cambio	Matriz de Gestión de Cambio	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad		10. Gestionar la supervisión de los procesos	Matriz de registros de los procesos	Responsable de proceso
Responsable de proceso		11. Gestionar el seguimiento y medición de indicadores	Ficha de Indicadores Dashboard – Seguimiento del desempeño indicadores	Responsable de proceso
Responsable de proceso		12. Gestionar las acciones de mejora	Matriz de planes de acción de mejora	Responsable de proceso
Responsable de proceso		13. Gestionar la evaluación a proveedores	Evaluación de proveedores internos y externos	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Responsable de proceso		14. Gestionar las encuestas de satisfacción	Informe de encuesta de satisfacción	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad Responsable de proceso		15. Gestionar la revisión por la dirección	Informe de revisión por la dirección	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad		16. Gestionar la auditoría interna	Programa Anual de auditoría interna Plan de auditoría interna Informe de auditoría interna	Responsable de proceso
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad		17. Gestionar la auditoría externa	Informe de la auditoría externa	Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad

GESTIÓN DEL PROCESO

¿Cómo se controla el proceso?

CONTROLES

¿Cuáles son las actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del proceso?

- Realizar auditorías internas y externas.
- Seguimiento a los procesos.
- Seguimiento a la Matriz de comunicación.
- Tratamiento a las quejas y reclamos.
- Seguimiento de indicadores de gestión.
- Seguimiento de acciones correctivas y los planes de acciones de mejora.
- Seguimiento al control de los riesgos y oportunidades.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 5 de 6

- Evaluación de proveedores internos y externos.
- Elaboración de Registros y documentos de la norma ISO 21001 e ISO 9001.

SOPORTE Y RECURSOS

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

DOCUMENTOS INTERNOS (Procedimientos, instructivos, políticas, normas internas, etc.)	DOCUMENTOS EXTERNOS (Normas legales que se utilizan para realizar el proceso, libros, manuales de equipo, etc.).
• Resolución de la Directiva de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional del Callao. • Política y Objetivos del Sistema de Gestión. • Alcance. • Resolución de aprobación de Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC. • Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de facultad. • Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de posgrado. • Procedimiento de Sistema Integrado de Gestión. • Procedimiento para aprobación, control y difusión de documentos de la UNAC. • Instructivo de Elaboración de Documentos. • Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades. • Procedimiento de Gestión de Salida No Conforme. • Procedimiento de Quejas, Reclamos y Apelaciones. • Procedimiento de No Conformidad, acciones correctivas y planes de mejora. • Procedimiento de Auditorías Internas. • Procedimiento de Gestión de Revisión por la Dirección. • Mapa de Proceso Institucional. • Reglamento de Protección, Transparencia de datos de los estudiantes.	• Ley General de Educación N°28044. • Ley Universitaria N° 30220 y sus modificatorias. • Ley N°28740: Ley del SINEACE. • Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria (DS N°016-2015-MINEDU). • Norma ISO 9001:2015 • Norma ISO 21001:2018

REGISTROS

¿Qué registros dan evidencia de funcionamiento y eficacia del proceso?

- Contexto Institucional
- Contexto del proceso
- Matriz de Requisitos de Partes Interesadas (institucional o de proceso)
- Matriz de riesgos y oportunidades (institucional o de proceso)
- Matriz de comunicaciones
- Matriz de Salidas no conformes
- Matriz de quejas y reclamos
- Solicitud de acción correctiva
- Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas
- Lista maestra de documentos
- Lista maestra de documentos externos
- Lista maestra de registros
- Matriz de Gestión de Cambio
- Matriz de registros de los procesos



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-OD-05	Versión:02	Fecha: 02/06/2025 Página: 6 de 6

- Dashboard Indicadores – Seguimiento del desempeño indicadores
- Matriz de planes de acción de mejora
- Evaluación de proveedores
- Informe de encuesta de satisfacción
- Informe de revisión por la dirección
- Programa Anual de auditoría interna
- Plan de auditoría interna
- Informe de auditoría interna
- Informe de la auditoría externa

APOYO

¿De qué manera se le da soporte a las actividades del proceso?

INFRAESTRUCTURA

INSTALACIONES (Infraestructura física donde se ejecutan los procesos, que por defectos debe incluir servicios básicos)	SISTEMAS INFORMÁTICOS (Sistema funcional integrado que permite obtener, compartir y gestionar información)	EQUIPOS (Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso. Ejm: computadoras, laptops, impresoras, escáner, etc).	CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO ¿Es necesario algún tipo de ambiente o condición especial de trabajo? (temperatura, humedad, iluminación, medidas de seguridad especiales, etc.)
Oficina de Gestión de la Calidad Sala de reuniones de las facultades	• Google Drive • Sistema de Gestión Documentario (SGD) • Microsoft Office • Plataformas virtuales para reuniones (Google meet, Zoom, etc.). • Plataforma del libro de reclamaciones	• Computadora/laptops • Impresoras Multifuncionales • Proyector	• Orden y limpieza • Ventilado

RECURSOS HUMANOS

(indicar puesto del personal y número de personas por puesto)

Nombre del puesto	Cantidad
Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad	01
Responsable del Proceso de Sistemas Integrado de Gestión de la Oficina de Gestión de la Calidad	01
Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA)	12
Coordinador de Calidad de pregrado	11
Coordinador de Calidad de posgrado	11
Especialista en gestión de calidad	01
Analista de Calidad de la OGC	04
Analista Informático de la OGC	01

INDICADORES DE DESEMPEÑO

¿Existen indicadores de desempeño para monitorear y controlar el proceso?

Código	Nombre del Indicador	Procedimiento Asociado
E.CAL.03-I-10	Porcentaje de acciones implementadas en la gestión de riesgos	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
E.CAL.03-I-11	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes	Procedimiento de SIG
E.CAL.03-I-12	Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades
E.CAL.03-I-13	Porcentaje de Salidas No Conformes cerradas	Procedimiento de sal conformes
E.CAL.03-I-14	Porcentaje de reclamos solucionados	Procedimiento de q reclamos y apelaci



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 150-2025-R del 2 de junio de 2025

**CALLAO
2025**



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 2 de 22

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	● Elaboración del Documento
02	---	● Se actualizó el objetivo, alcance, base legal y normativa, abreviaturas y definiciones, lineamientos generales y desarrollo del procedimiento.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 3 de 22

1. OBJETIVO

Planificar, dirigir, controlar el mantenimiento y mejora del Sistemas Integrado de Gestión en las facultades, de posgrado y unidades administrativas de la UNAC.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la designación de responsables del Sistema Integrado de Gestión, revisión, actualización y finaliza con el seguimiento y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1. Ley N° 28044, Ley General de Educación.
- 3.2. Ley N° 30220, Ley Universitaria
- 3.3. Ley N°28740, Ley del sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (SINEACE)
- 3.4. Decreto Supremo N° 016-2015-MINEDU, Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria.
- 3.5. Resolución de Consejo Directivo N° 091-2021-SUNEDU-CD, Modelo de Renovación de Licencia Institucional.
- 3.6. Resolución de Consejo Directivo N° 096-2019-SUNEDU/CD, que modifica el reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional.
- 3.7. Decreto Supremo N° 012-2020-MINEDU, Política Nacional de educación superior y técnico-productivo.
- 3.8. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP. Norma técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- 3.9. Norma Internacional ISO 21001:2018. Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas.
- 3.10. Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.11. Norma Internacional ISO 9000:2015. Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.
- 3.12. Procedimiento para aprobación, control y difusión de documentos de la UNAC
- 3.13. Instructivo de Elaboración de Documentos.
- 3.14. Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades.
- 3.15. Procedimiento de Gestión de Salida No Conforme.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD		
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025 Página: 4 de 22

3.16. Procedimiento de Quejas, Reclamos y Apelaciones.

3.17. Procedimiento de No Conformidad, acciones correctivas y planes de mejora.

3.18. Procedimiento de Auditorías Internas.

3.19. Procedimiento de Gestión de Revisión por la Dirección.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Acción Correctiva

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

4.2. Alta Dirección

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización.

4.3. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

4.4. Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA)

Es un equipo integrado por docentes, estudiantes, administrativos y grupos de interés de cada Facultad y de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, cuya función es supervisar y dirigir los procesos de calidad y mejora continua de la facultad.

4.5. Consejo Universitario (CU)

Es el órgano de dirección general de una universidad y se encarga de la gestión académica, administrativa y normativa de la institución.

4.6. Comité Directivo de la Oficina de Gestión de la Calidad

Es un equipo de docentes conformado por los presidentes de los Comités de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) de las facultades y de la escuela de posgrado.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 5 de 22

4.7. Eficacia

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4.8. Mejora

Actividad para mejorar el desempeño.

4.9. Mejora Continua

Actividad recurrente para mejorar desempeño.

4.10. No Conformidad (NC)

Incumplimiento de un requisito.

4.11. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

4.12. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

4.13. Responsable de Proceso

Responsable del logro de los objetivos de éste y de su mejora continua. Se establece como dueño del proceso a la dependencia funcional que es más afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia. La representación administrativa del dueño del proceso la ejerce la máxima autoridad de la dependencia funcional designada.

4.14. Seguimiento

Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 6 de 22

4.15. Salida No Conforme

Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

4.16. Solicitud de Acción Correctiva (SAC)

Documento en el cual se incluye la información de la no conformidad, las correcciones, el análisis de causas, las acciones correctivas y la revisión de su eficacia para evitar que la no conformidad vuelva a ocurrir.

4.17. UNAC

Universidad Nacional del Callao.

5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL	GESTIÓN DE LA CALIDAD	00
E.CAL.03	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	01

6. LINEAMIENTOS GENERALES

- 6.1. Los Comités de Calidad Académica y Acreditación (CCAA), Coordinadores de Calidad o Coordinadores de Calidad de Posgrado son responsables de proponer mejoras para el Sistema Integrado de Gestión.
- 6.2. El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de realizar seguimiento para el cumplimiento del procedimiento.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 7 de 22

7. DESARROLLO

7.1.1. Descripción de la Actividad

Requisitos para iniciar el procedimiento		Documentos que se generan
Descripción del requisito	Fuente	
Requisitos de las Normas Internacionales ISO.	ISO 9001 ISO 21001	Plan de Gestión de Calidad
Objetivos e indicadores estratégicos	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)	Plan Estratégico Institucional
Estructura de la Universidad y Órganos de Gobierno	Ley 30220 y sus modificatorias	Estatuto UNAC

N°	Descripción de la Actividad	Documentos / Registros	Unidad de organización
1	Revisar y/o actualizar la directiva para la conformación y funcionamiento de los comités de calidad académica y acreditación de pregrado y posgrado de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), en coordinación con los responsables del proceso de gestión de la calidad (institucional). Nota: La revisión se realiza anualmente si se requiere actualizar se deriva a CU.	Resolución de la Directiva de conformación y funcionamiento del CCAA	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de Calidad





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 8 de 22

2	Revisar y/o actualizar la política y objetivos del sistema de gestión, mapa de proceso, alcance, contexto institucional, partes interesadas institucional, riesgos y oportunidades institucional y matriz de comunicaciones. Nota: El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y los responsables del proceso de gestión de calidad de la UNAC, revisan los documentos del sistema de gestión institucional anualmente o cuando se requiera. Si es necesario la actualización de los documentos del sistema de gestión institucional se convoca a reunión al Comité directivo de la Oficina de Gestión de Calidad. Los procesos asumen la política del sistema de gestión de la UNAC, los responsables de los procesos estratégicos y de soporte, si fuera el caso, revisan y/o actualizan su contexto, partes interesadas, mapa de proceso y matriz de riesgos. La Matriz de riesgos y oportunidades son revisados y/o actualizados semestralmente. (Revisar el procedimiento de riesgos y oportunidades). Se revisan y actualizan los documentos mencionados en coordinación con los Responsables del proceso de Gestión de la Calidad (institucional) y Comité directivo de la Oficina de Gestión de la Calidad. En el caso de posgrado la revisión y/o actualización lo realiza el/la Director(a) de posgrado, el/la Presidente(a) y Coordinadores de calidad y comunican al Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad.	Política y Objetivos del Sistema de Gestión Mapa de proceso Alcance Contexto Institucional Matriz de Requisitos de Partes Interesadas (institucional o de proceso) Matriz de riesgos y oportunidades (institucional) Matriz de comunicación	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la calidad El/La Director(a) de Posgrado



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 9 de 22

3	Revisar y/o actualizar el documento de responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC. Nota: El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y el Comité directivo de la Oficina de Gestión de Calidad revisa anualmente y/o actualiza, si fuera necesario.	Resolución de aprobación de Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de Calidad
4	Designar a los responsables de los procesos Nota: El/La Decano(a) de la Facultad designa como mínimo por un año a los responsables de los procesos en coordinación con el/la Presidente(a) del CCAA y remite a la Oficina de Gestión de la Calidad. En el caso de posgrado, el/la Director(a) de la Escuela de Posgrado designa a los responsables del Comité de Calidad Académica y Acreditación y remitir a la Oficina de Gestión de la Calidad. La designación de los responsables de los procesos se realizará según el documento “Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC” Si hay cambios en la designación de responsables se comunicará a la Oficina de Gestión de la Calidad a través de la nueva resolución.	Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de Facultad Resolución designación de responsables de los procesos por consejo de Posgrado	El/La Decano(a) El/La Director(a) de Posgrado



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 10 de 22

5	Gestionar las salidas no conformes Los responsables de los procesos misionales revisan y actualizan las salidas no conformes y su tratamiento antes de finalizar el semestre en coordinación con el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación y el/la Coordinador(a) de calidad de la Facultad. El seguimiento a las salidas no conformes se realiza semestralmente por el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación y el/la Coordinador(a) de calidad de la Facultad. Los Directores y/o Coordinadores de calidad de las Unidades de Posgrado reportan las salidas no conformes y su tratamiento antes de finalizar el semestre en la Escuela de Posgrado. El seguimiento a las salidas no conformes lo realiza el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación CCAA de Posgrado (revisar el procedimiento de salidas no conformes)	Matriz de Salidas no conformes	El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado
---	--	--------------------------------	---





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 11 de 22

6	Gestionar las quejas y reclamos Secretaría General comunica por la plataforma las quejas y reclamos a los Decanatos de las Facultades y/o Director(a) de Posgrado, el cual deriva a la Oficina/Unidad que corresponda para levantar la queja o reclamo. Al dar solución dicha queja o reclamo el/la Decano(a) reporta a través de la plataforma. El decanato registra en la matriz de quejas y reclamos (ver el procedimiento de quejas y reclamos) Las quejas y reclamos que son directamente reportados en la Facultad son registrados en la matriz de quejas y atendidos por la Secretaría Académica. El/los director de escuela convoca dos veces en el semestre a reunión a los delegados o representante estudiantiles de la Facultad para reportar y registrar sus quejas y reclamos y sugerencias. Posteriormente, realizar su tratamiento. Por otro lado, los responsables del proceso de gestión de la calidad registran los reclamos y quejas que fueron manifestadas en las reuniones de trabajo, encuestas de satisfacción y otros. Finalmente, realizar su tratamiento.	Plataforma Matriz de quejas y reclamos	Secretaria General
7	Gestionar las No Conformidades Al detectar no conformidades, el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación y/o el/la Coordinador(a) de Calidad de Pregrado y/o Posgrado se reúnen con el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de Calidad y los responsables del proceso de gestión de la calidad (institucional)	Solicitud de acción correctiva (SAC) Matriz de Seguimiento de Acciones	El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 12 de 22

para registrar las NC a través de la Solicitud de Acción Correctiva (SAC), para ello aplica el procedimiento de No conformidades y acciones correctivas.

Si las NC presentadas son por parte de las oficinas o unidades administrativas, ellos son responsables de realizar la solicitud de acción correctiva en coordinación con el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad.

El/La director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y Presidentes del CCAA en las facultades realiza el seguimiento de las correcciones y acciones correctivas de las no conformidades.

Correctivas

El/La
Presidente(a)
del CCAA de
Posgrado



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 13 de 22

8	Gestionar el control de los documentos y registros El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación de Pregrado o Posgrado / Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Calidad de la Facultad y Director(a) de Posgrado según corresponda se reúne con los responsables de proceso para revisar si los documentos requieren actualización y/o elaboración; se comunica al Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y posterior remite el documento para su aprobación. El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable de actualizar las listas maestras de documentos internos, externos y registros cada vez que se actualizan. El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación de Posgrado actualiza las listas maestras.	Lista maestra de documentos internos Lista maestra de documentos externos Lista maestra de registros	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad El/La Director(a) de Posgrado
9	Gestionar el cambio El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad actualiza la matriz de gestión del cambio si se realizó la actualización del documento o registro. El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación de Posgrado actualiza la Matriz de gestión de cambio.	Matriz de Gestión de Cambio	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 14 de 22

10	Gestionar la supervisión de los procesos El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación y el/la Coordinador(a) de calidad de la Facultad realiza la supervisión y control de los procesos dos veces desde que inicia el semestre académico según se va desarrollando la enseñanza aprendizaje. El seguimiento lo realiza el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad y el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación. El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación y/o Coordinadores de Calidad de las Unidades de Posgrado realiza la supervisión y actualización de la matriz.	Matriz de registros de los procesos	El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado
11	Gestionar el seguimiento y medición de indicadores Los responsables de los procesos deberán registrar sus indicadores. El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación, Coordinador(a) de Calidad de Pregrado o Posgrado según corresponda realiza permanentemente el seguimiento y control de los indicadores que corresponda. El Decano(a) de la Facultad reportan en los meses de abril, junio, agosto, octubre y diciembre el reporte de los indicadores de acuerdo con la frecuencia de medición y se remite a la Oficina de Gestión de la Calidad.	Ficha de Indicadores Dashboard – Seguimiento del desempeño indicadores	El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 15 de 22

12	Gestionar las acciones de mejora	Matriz de planes de acción de mejora Planes de mejora	El responsable del proceso analiza sus indicadores, tratamiento de salidas no conforme, Solicitud de Acción Correctiva y riesgos si es pertinente genera un plan de acción de mejora en coordinación con el/la Presidente(a) y/o Coordinador(a) de Pregrado o Posgrado según corresponda. El/La Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación, Coordinador(a) de Calidad de Pregrado o Posgrado según corresponda realiza permanentemente el seguimiento y control de los planes de mejora. El/La Decano(a) de la Facultad reporta en los meses de abril, agosto y octubre los planes de mejora a la Oficina de Gestión de la Calidad.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 16 de 22

13	13.1. Gestionar la evaluación a proveedores internos El área usuaria realiza la evaluación al proveedor interno y remite al decano(a) de la Facultad y/o Director(a) de Posgrado para la derivación correspondiente a la Oficina de Gestión de la Calidad, quien recopilará la información y comunicará al proveedor interno su calificación. Los proveedores internos de las Facultades y Unidades de Posgrado son: • Oficina de Gestión de la Calidad • Oficina de Planeamiento y Presupuesto • Dirección General de Administración • Unidad de abastecimiento • Dirección de Admisión • Vicerrectorado Académico • Unidad de Registros Académicos • Unidad de Seguimiento al Graduado • Vicerrectorado de Investigación • Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural • Dirección de Bienestar Universitario • Unidad de Recursos Humanos • Oficina de Tecnología de la información • Unidad de Servicios Generales • Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales • Biblioteca Central	Evaluación de proveedores externos Evaluación de proveedores internos	El/La Decano(a) Unidad de abastecimiento





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 17 de 22

13.2. Gestionar la evaluación a proveedores externos

El área usuaria realiza la evaluación al proveedor externo, lo remite al Decano(a) de la Facultad y/o Director(a) de Posgrado, quien debe comunicar al proveedor y a la Unidad de Abastecimiento.

Nota: La evaluación al proveedor interno se realizará con una frecuencia semestral y la evaluación de proveedor externo se realizará al finalizar el servicio o entrega del producto.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 18 de 22

14	Gestionar las encuestas de satisfacción El/La Decano(a) y/o el/la Director(a) de la Unidad de Posgrado en coordinación con el/la Presidente(a) del Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) de Pregrado y Posgrado, según corresponda, aplica la encuesta de satisfacción dirigidas a: ● Egresados (frecuencia anual) y se aplica en coordinación con la Unidad de Seguimiento al Graduado. ● Estudiantes de pregrado (frecuencia semestral) y se aplica en coordinación con los Directores de Escuela. ● Estudiantes de posgrado (frecuencia semestral) y se aplica en coordinación con el/la Director(a) de la Unidad de Posgrado. ● Administrativos de las Facultades (frecuencia semestral). ● Docentes (frecuencia semestral) y se aplica en coordinación con los Directores de Departamento Académico. ● Grupos de interés externos (frecuencia anual). Asimismo, se realiza la encuesta de satisfacción de las capacitaciones realizadas.	Informe de encuesta de satisfacción	El/La Presidente(a) del CCAA de Pregrado El/La Presidente(a) del CCAA de Posgrado
----	--	-------------------------------------	---



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	PROCEDIMIENTO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-PR-01	Versión:02	Fecha: 02/06/2025	Página: 19 de 22

15	Gestionar la revisión por la dirección Anualmente, el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad, convoca al Rector(a), Vicerrectores, Decanos y Presidentes del Comité de Calidad Académica y Acreditación a una reunión para la revisión por la Alta Dirección, en donde previamente el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad recopila la información de cada proceso y Facultad para presentarlo en el informe de revisión por la Alta Dirección. (ver el procedimiento de revisión por la dirección).	Formato de Revisión por la dirección Informe de Revisión por la dirección	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
16	Gestionar la auditoría interna El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad gestiona la auditoría interna para Pregrado, Posgrado y otras unidades orgánicas que están en proceso de implementación o mantenimiento de normas internacionales (ver el procedimiento de auditoría interna).	Programa Anual de auditoría interna Plan de auditoría interna Informe de auditoría interna	El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
17	Gestionar la auditoría externa El/La Decano(a) o el/la Director(a) de la Escuela de Posgrado (según corresponda) gestiona el proceso de la auditoría externa en coordinación con el/la Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad.	Informe de la auditoría externa	El/La Decano(a) El/La Director(a) de la Oficina de Gestión de la Calidad
Fin del Procedimiento			





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTROS DOCUMENTOS:

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

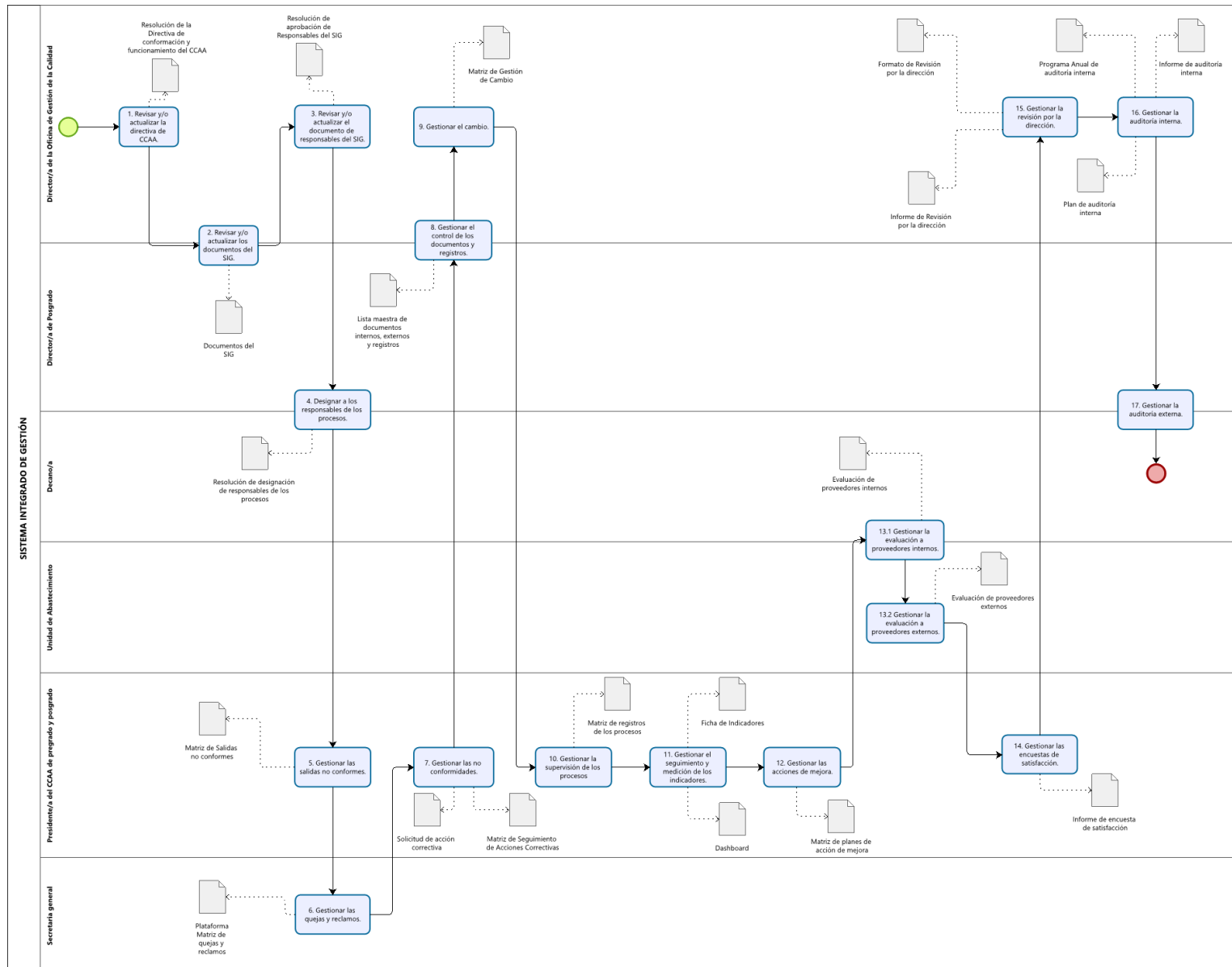
Código: E.CAL.03-OD-01

Versión:01

Fecha: 02/06/2025

Página: 20 de 22

7.1.2. Diagrama de flujo



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-01	Versión:01	Fecha: 02/06/2025	Página: 21 de 22

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

- 8.1. Resolución de la Directiva para la conformación y funcionamiento de los Comités de Calidad Académica y Acreditación de Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional del Callao.
- 8.2. Política y Objetivos del Sistema de Gestión.
- 8.3. Mapa de proceso.
- 8.4. Alcance.
- 8.5. Contexto Institucional.
- 8.6. Contexto del proceso.
- 8.7. Matriz de requisitos de partes interesadas (institucional).
- 8.8. Matriz de requisitos de partes interesadas (procesos).
- 8.9. Matriz de riesgos y oportunidades Institucional.
- 8.10. Matriz de riesgos y oportunidades (proceso).
- 8.11. Resolución de aprobación de Responsables del Sistema Integrado de Gestión de la UNAC.
- 8.12. Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de Facultad.
- 8.13. Resolución de designación de responsables de los procesos por consejo de Posgrado.
- 8.14. Matriz de Salidas No Conformes.
- 8.15. Matriz de quejas y reclamos.
- 8.16. Solicitud de Acción Correctiva.
- 8.17. Matriz de Seguimiento de Acciones Correctivas.
- 8.18. Lista Maestra de documentos.
- 8.19. Lista maestra de documentos externos.
- 8.20. Lista maestra de registros.
- 8.21. Matriz de Gestión de Cambio.
- 8.22. Matriz de registros de los procesos.
- 8.23. Política de Calidad Institucional.
- 8.24. Matriz de Objetivos.
- 8.25. Matriz de Estrategias – Seguimiento.
- 8.26. Matriz de Requisitos de Partes Interesadas.
- 8.27. Documento de designación de responsables de proceso.
- 8.28. Lista maestra de documentos internos.
- 8.29. Lista maestra de documentos externos.
- 8.30. Lista maestra de registros.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTROS DOCUMENTOS:	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	Código: E.CAL.03-OD-01	Versión:01	Fecha: 02/06/2025	Página: 22 de 22

8.31. Correo electrónico / Oficio / Whatsapp de solicitud de asistencia técnica.

8.32. Matriz de riesgos.

8.33. Matriz de oportunidades.

8.34. Matriz de Gestión del Cambio.

8.35. Evaluación de Proveedor.

8.36. Matriz de salida no conforme.

8.37. Registro de Tratamiento de Sugerencias, Reclamos y Apelaciones.

8.38. Encuestas de satisfacción.

8.39. Informe de encuestas de satisfacción.

8.40. Solicitud de Acción Correctiva (SAC).

8.41. Plan de Acción de Mejora.

8.42. Dashboard - Seguimiento del desempeño de indicadores.

8.43. Reporte de indicador de desempeño.

8.44. Informe de supervisión de procesos.

8.45. Programa Anual de Auditorías Plan de auditoría interna.

8.46. Informe de auditoría interna.

8.47. Informe de revisión por la Dirección.

9. ANEXOS

No Aplica



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 150-2025-R del 2 de junio de 2025

CALLAO

2025



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTRO DOCUMENTO:	RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC		
	Código: E.CAL.03-OD-14	Versión: 01	Fecha: 02/06/2025	Página: 2 de 25

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	OTRO DOCUMENTO:	RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC		
	Código: E.CAL.03-OD-14	Versión: 01	Fecha: 29/05/2025	Página: 3 de 25

1. OBJETIVO

El objetivo de este documento es establecer y definir las responsabilidades, competencias y roles de las dependencias administrativas y comités encargados de gestionar, coordinar y supervisar los procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), tanto a nivel institucional como en las facultades de manera eficiente, cumpliendo con las normativas y políticas institucionales, y promoviendo la mejora continua en los ámbitos académico, administrativo y de calidad.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los procesos que forman parte del SIG de la UNAC. El alcance del documento incluye la identificación y descripción de los responsables, objetivos del proceso y competencias mínimas con las que deben cumplir los responsables.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1. La Oficina de Gestión de Calidad (OGC), debe velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente documento.
- 3.2. Las facultades, las dependencias administrativas, los comités y comisiones de la UNAC, deben cumplir las disposiciones establecidas en el presente documento, en la medida en que les sean aplicables.
- 3.3. La Oficina de Gestión de Calidad (OGC) es responsable de publicar y socializar el presente documento, asegurando su protección, disponibilidad y accesibilidad a la comunidad universitaria.

4. DISPOSICIONES GENERALES

Según se detalla en el siguiente cuadro:





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 4 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Planeamiento Institucional Formulación de Políticas, Planes y Presupuesto, y Seguimiento y Evaluación de Planes	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	El/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el/la responsable, a nivel Institucional, de formular políticas, planes, presupuesto y medir su cumplimiento a través de seguimiento, monitoreo y evaluación permanente que conlleve al logro de los objetivos institucionales.	El/la Jefe/a de la Oficina de Planeamiento y el/la Presidente/a del Comité de Planeamiento, Gestión y Economía de las facultades deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento del SGD, SIGA, aplicativo CEPLAN, etc. • Conocimiento de la ley del servicio civil. • Manejo o conocimiento de los sistemas de gestión pública. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes: Normas de programación y ejecución de presupuesto, planeamiento estratégico, modernización y sistema de inversiones públicas. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comité de Planeamiento, Gestión y Economía	El/la Decano/a debe ser el/la Presidente/a del Comité de Planeamiento, Gestión y Economía, a nivel de la Facultad, y es responsable de ejecutar las políticas, planes, presupuesto y seguimiento de los resultados.	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 5 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Gestión de la Calidad Licenciamiento, Acreditación y Sistemas Integrados de Gestión	Oficina de Gestión de la Calidad	El/la Director/a de la Oficina de Gestión de la Calidad es responsable del proceso, a nivel Institucional, de planificar, dirigir, controlar y asegurar el mantenimiento, la adecuación y la mejora continua del licenciamiento, acreditación y sistemas integrados de gestión. El/la Director/a de la Oficina de Gestión de la Calidad designa a los responsables de los procesos de licenciamiento, acreditación y sistemas integrados de gestión.	El/la Director/a de la Oficina de Gestión y el/la Presidente/a del Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) de las facultades deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de herramientas de gestión administrativas y académicas. • Conocimiento en sistemas de gestión y gestión por proceso. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Formación de auditor líder o auditor interno. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA)	El/la Presidente/a y sus coordinadores del Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) son responsables del proceso en la Facultad. El Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA) están constituidos según la "Directiva para la conformación y funcionamiento".	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 6 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Posicionamiento Institucional Gestión de Convenios	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	El/la Jefe/a de la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales (OCRI) es el/la responsable de establecer los criterios y mecanismos para la elaboración, revisión, formalización, registro, seguimiento y evaluación de los convenios interinstitucionales de la UNAC.	El/la Jefe/a de la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales (OCRI) y el/la Presidente/a de la comisión de Convenios e Intercambio Académico de las facultades deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento en normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001.
	Comisión de Convenios e Intercambio Académico	El/la Presidente/a de la comisión de Convenios e Intercambio Académico es responsable, a nivel de la Facultad, de cumplir con los objetivos del proceso.	
Posicionamiento Institucional Gestión de Comunicación Institucional	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	El/la Jefe/a de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional es el/la responsable de facilitar una comunicación efectiva y estratégica dentro y fuera de la Institución.	El/la Jefe/a de la Oficina de Comunicación e Imagen Institucional debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento en normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001.
	Comité Publicaciones y Marketing	El/la Presidente/a del Comité Publicaciones y Marketing es responsable, a nivel de la Facultad, de cumplir con los objetivos del proceso.	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 7 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Gestión Curricular	Comité de Gestión Curricular	El/la Director/a de la Escuela Profesional es el/la presidente/a del Comité de Gestión Curricular y en coordinación con el Director de Departamento Académico son responsables de rediseñar, evaluar y actualizar el plan curricular del programa de académico; asegurando su pertinencia y coherencia con las normas institucionales, los requerimientos legales, los modelos y normas aplicables. Los miembros del Comité de Gestión Curricular deben ser los mismos docentes del Comité Directivo de la Escuela Profesional y son responsables de cumplir con los objetivos del proceso a nivel de la Facultad.	El/la Presidente/a del Comité de Gestión Curricular debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de las normativas internas de la UNAC. • Conocimiento en diseño curricular. • Conocimiento en enseñanza por competencias. • Conocimiento de la Norma ISO 21001. • Conocimiento del modelo educativo de la UNAC. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
Gestión de Admisión	Dirección de Admisión	El/la Director/a de la Dirección de Admisión es el/la responsable, a nivel Institucional, de incorporar nuevos estudiantes a los programas académicos de pregrado; según lo establecido en el perfil de ingreso y en el marco de las normas legales e institucionales aplicables.	El/la Director/a de la Dirección de Admisión y el/la Presidente/a del Comité de Admisión debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de dispositivos legales.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 8 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
	Comité de Admisión	El/la Director/a de la Escuela Profesional debería ser el/la Presidente/a del Comité de Admisión y es responsable de cumplir con los objetivos del proceso a nivel de la Facultad.	• Conocimiento del modelo educativo de la UNAC. • Manejo de Tic's. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comisión Evaluación de Perfil y Nivelación del Ingresante	La Comisión de evaluación de perfil y nivelación del ingresante de la Facultad es responsable de cumplir con la Directiva del Proceso de Evaluación del Perfil y Nivelación del Ingresante de Pregrado.	El/la Presidente(a) de la Comisión de evaluación de perfil y nivelación del ingresante cuenta con una o más competencias en: • Conocimiento en gestión curricular. • Conocimiento de evaluación de perfil del ingresante. • Conocimiento de evaluación de nivelación del ingresante. • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento del Modelo Educativo de la UNAC.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 9 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Matricula	Comisión de matrícula	La Comisión de Matrícula es responsable, a nivel de la Facultad, de asegurar la gestión de matrícula a los estudiantes ingresantes y regulares de los programas académicos, en el marco de las normas institucionales y legales aplicables. Los miembros de la Comisión de Matrícula, brindan Consejería y orientación al estudiante de matrícula regular, matrícula especial, matrícula condicionada, y a estudiantes con NEE durante el procedimiento de matrícula en base a criterios y exigencias del Reglamento General de Estudios (Art.16,19).	El/la Presidente/a de la Comisión de Matrícula debe contar con competencias en: • Conocimiento de normas internas de la UNAC. • Conocimiento del manejo de la plataforma SGA. • Manejo de TIC's. • Conocimiento del Modelo Educativo de la UNAC. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 10 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Planificación de la Enseñanza – Aprendizaje	Comité de Planificación de la Enseñanza – Aprendizaje	El/la Director/a de Escuela Profesional y el/la Director/a de Departamento Académico son responsables del proceso de planificación de la enseñanza - aprendizaje, programación académica, plan curricular de programa académicos y realizar la gestión docente; según las normas institucionales, legales y los requerimientos de los modelos para el licenciamiento y la acreditación de la calidad educativa en la Facultad. Los miembros del Comité de Planificación de la Enseñanza - Aprendizaje son los mismos docentes del Comité Directivo de la Escuela Profesional y son responsables de cumplir con los objetivos del proceso.	El/la Presidente/a del Comité de Planificación de la Enseñanza - Aprendizaje debe contar con competencias en: • Conocimiento de la Ley 30220 y modificatorias. • Conocimiento de normas internas de la UNAC. • Conocimiento de la elaboración de sílabos por competencias • Conocimiento en elaboración de Instrumentos de evaluación. • Conocimiento del modelo educativo de la UNAC. • Conocimiento de la norma ISO 21001 • Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento.
Desarrollo Enseñanza- Aprendizaje	Comité de Desarrollo de Enseñanza- Aprendizaje	El/la Director/a de Escuela Profesional con el/la Director/a de Departamento Académico son responsables del proceso, a nivel de la Facultad, de enseñanza - aprendizaje (desarrollo de asignaturas) y evaluar a los docentes de programas académicos; según lo establecido en el plan curricular y normas institucionales y legales aplicables. Los miembros del Comité de Desarrollo de Enseñanza - Aprendizaje son los mismos docentes del Comité Directivo de la Escuela Profesional y son responsables de cumplir con	El/la Presidente/a del Comité de Desarrollo de Enseñanza - Aprendizaje debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento del modelo de sílabo por competencias. • Conocimiento de evaluación de enseñanza por competencias. • Conocimiento de la didáctica universitaria (instrumentos de evaluación). • Conocimiento del manejo de TIC's. • Conocimiento del modelo educativo de la UNAC • Conocimiento de Norma ISO 2100





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 11 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
		los objetivos del proceso.	Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento.
Evaluación del Aprendizaje	Comité de Evaluación del Aprendizaje	El/la Director/a de la Escuela Profesional es responsable del proceso en la Facultad. Evalúa el aprendizaje y el nivel de logro de las competencias del perfil de egreso de los estudiantes, en el marco de lo establecido en el modelo educativo, el plan curricular y las normas institucionales y legales aplicables. Los miembros del Comité de Evaluación Enseñanza-Aprendizaje son los mismos docentes del Comité Directivo de la Escuela Profesional y son responsables de cumplir con los objetivos del proceso en la Facultad.	El/la Presidente(a) del Comité de Evaluación de Enseñanza - Aprendizaje cuenta con una o más competencias en: - Conocimiento de evaluación de enseñanza por competencias - Conocimiento de la didáctica universitaria (instrumentos de evaluación) - Manejo de TIC's. - Conocimiento del Modelo Educativo de la UNAC. - Conocimiento de la Norma ISO 21001. - Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 12 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Prácticas Pre Profesionales	Dirección de Escuela Profesional	El/la Director/a de la Escuela Profesional propone a un docente responsable de la gestión de las Prácticas Preprofesionales o Internado (según corresponda). El/la Director/a de la Escuela Profesional supervisa las acciones o actividades del responsable de prácticas preprofesionales.	El/la responsable de la gestión de las Prácticas Preprofesionales o Internado (según corresponda) debe contar con competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de la Ley de Modalidades Formativas Laborales y sus reglamentos. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento.
Desarrollo docente	Comisión de Desarrollo Docente	El vicerrectorado académico es responsable de designar a la comisión de desarrollo del docente. El/la responsable de la comisión planifica, elabora y ejecuta las capacitaciones para incrementar los conocimientos, actitudes y habilidades de los docentes de la Universidad Nacional del Callao; a fin de que puedan cumplir eficazmente su labor docente.	El/la responsable de la Comisión de Desarrollo Docente, comisión de capacitación e innovación y comité de desarrollo docente deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de evaluación de necesidades para la programación de capacitación. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Manejo de Tic's. • Conocimiento en gestión académica • Conocimiento en investigación
	Comisión de Capacitación e Innovación	El vicerrectorado de investigación es responsable de designar a la comisión de capacitación e innovación. El responsable de la comisión de capacitación e innovación planifica, elabora y ejecuta el plan de capacitación docente y estudiante en investigación a fin de adoptar estrategias de aprendizaje continuo.	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 13 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
	Comité de desarrollo docente	El/La Director(a) del departamento Académico coordina con el Comité de Desarrollo Docente, los programas de capacitación docente en función al resultado de los criterios de desempeño docente, las necesidades de los docentes en perfeccionamiento y los requerimientos de las Escuelas Profesionales. Las necesidades de capacitación se remiten como requerimiento al Vicerrectorado Académico y vicerrectorado de investigación por intermedio de los decanos, según sea el caso.	
Tutoría	Comité de Tutoría y Desarrollo del Estudiante	El/la Presidente/a del Comité de tutoría y desarrollo del estudiante, es responsable en la Facultad de la gestión del servicio de tutoría académica a los estudiantes de pregrado, como mecanismo de apoyo para la mejora de su desempeño. Se recomienda designar a un responsable del comité de Tutoría y Desarrollo del Estudiante o el mismo presidente de dicho comité como responsable de supervisar los casos de estudiantes con necesidades educativas especiales en coordinación con la Dirección de Bienestar Universitario. El Comité de Tutoría y Desarrollo del estudiante en cada Escuela Profesional es responsable de supervisar el	El/la Presidente/a del Comité de tutoría y desarrollo del estudiante o miembro responsable de estudiantes con necesidades educativas especiales, debe contar con competencias en: ● Conocimiento de las normativas internas de la UNAC. ● Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. ● Conocimiento de herramientas digitales. ● Conocimiento del Procedimiento de Necesidades Educativas Especiales.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 14 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
		desarrollo del proceso. (art. 39.4, c) Órganos de Apoyo Académico del Estatuto).	
Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	El/la Director/a de la Dirección de Bienestar Universitario es responsable, a nivel Institucional, de gestionar los programas y servicios de bienestar que ofrecen a la comunidad universitaria de la UNAC.	El/la Director/a de la Dirección de Bienestar Universitario y el/la Presidente(a) del Comité de Bienestar Universitario deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de las normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de los dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comité de Bienestar Universitario	El/la Presidente(a) del Comité de Bienestar Universitario es el responsable, a nivel de la Facultad, de cumplir con los objetivos del proceso.	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 15 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Biblioteca	Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería	El/la Jefe/a de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería es responsable, a nivel Institucional, de organizar y administrar los servicios de biblioteca y de prestar servicios de bibliotecología en apoyo a las actividades académicas y de investigación en las facultades.	El/la Jefe/a de la Unidad de Biblioteca Central, Banco de Libros y Librería y el/la Jefe(a) de la Biblioteca Especializada de la facultad deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Manejo del Sistema Integral de Gestión de Biblioteca Koha _ SIGB • Conocimiento de los dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Biblioteca Especializada	El/la Jefe/a de la Biblioteca Especializada es responsable, a nivel de la Facultad, de cumplir con los objetivos del proceso.	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 16 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Certificación	Unidad de Registros Académicos	El/la Jefe/a de la Unidad de Registros Académicos es el responsable, a nivel Institucional, de expedir documentos académicos oportunamente a los interesados, en el marco de las normas legales aplicables.	El/la Jefe/a de la Unidad de Registros Académicos debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de herramientas de gestión académicas y administrativas. • Conocimiento de herramientas digitales. • Conocimiento de los dispositivos legales vigentes que apliquen al proceso de certificación. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001.
Grados y Títulos	Unidad de Grados y Títulos	El/la Jefe/a de la Unidad de Grados y Títulos es el responsable, a nivel Institucional, de gestionar el otorgamiento de los grados académicos de bachiller, maestro, doctor, así como los títulos profesionales y de segunda especialidad profesional de los programas de estudios que ofrece la universidad en el marco de las normas institucionales y legales vigentes.	El/la Jefe/a de la Unidad de Grados y Títulos y el/la Presidente/a de la Comisión de Grados y Títulos deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de las normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de herramientas de gestión. • Conocimiento de los dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de los





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 17 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
	Comisión de Grados y Títulos	El/la Presidente/a de la Comisión de Grados y Títulos es el responsable, a nivel de la Facultad, de dirigir y supervisar el cumplimiento de los objetivos del proceso.	modelos de licenciamiento y acreditación. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001.
Seguimiento a Egresados	Vicerrectorado Académico	El Vicerrector Académico supervisa el cumplimiento del proceso de Seguimiento a Egresados en las Escuelas Profesionales de la Universidad Nacional del Callao.	El/La Vicerrector Académico y el/la Director/a de la escuela profesional deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de las normativas internas de la UNAC. • Conocimiento del Reglamento de seguimiento del egresado y graduado de la UNAC. • Conocimiento de herramientas de gestión académica. • Conocimiento de la Gestión y seguimiento de egresados y graduados. • Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001.
	Dirección de Escuela Profesional	El/La Director/a de la Escuela Profesional es el responsable de cumplir con el objetivo del proceso en la Facultad.	
Movilidad Académica	Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales	El/la Director/a de la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales es responsable, a nivel Institucional, de realizar el convenio marco y promover la movilidad académica nacional e internacional.	El/la Director/a de la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales y el/la Presidente/a de la Comisión de Convenios e Intercambio Académico debe contar con una o más competencias en:





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 18 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
	Comisión de Convenios e Intercambio Académico	El/la Presidente/a de la Comisión de Convenios e Intercambio Académico, en coordinación con el/la Decano/a son responsables de cumplir con el objetivo del proceso en la Facultad.	- Conocimiento de gestión de convenios y acuerdos internacionales. - Conocimiento de procedimientos de movilidad académica y programas de intercambio. - Conocimiento de normas internas, normas nacionales e internacionales relacionadas con la educación superior. - Conocimiento de dispositivos legales vigentes. - Conocimiento de los modelos de acreditación y licenciamiento.
Investigación, Desarrollo, Innovación y Emprendimiento Investigación, científica, tecnológica, Publicación científica, Eventos científicos, Desarrollo, innovación y emprendimiento, Transferencia científica y tecnológica, Gestión de propiedad intelectual.	Vicerrectorado de Investigación	El/la Vicerrector/a de Investigación es el responsable, a nivel Institucional, del proceso de investigación desarrollo, innovación y emprendimiento.	El/la Vicerrector/a de la Unidad de Investigación, el/la Director/a de la Unidad de Investigación, el/la Director/a de la Dirección de Incubadora de Empresas y el/la responsable del Centro de Incubadoras Empresariales deben contar con una o más competencias en: - Conocimiento de reglamentos y normativas nacionales - Conocimiento de los dispositivos legales vigentes. - Conocimiento de las normativas internas de la UNAC.
	Unidad de Investigación	El/la Director/a de la Unidad de Investigación y el Comité Directivo de la Unidad de Investigación de la Facultad es el responsable del proceso de investigación, desarrollo, innovación y emprendimiento en la Facultad.	
	Dirección de Incubadora de Empresas	El/la Director/a de la Dirección de Incubadora de Empresas es el responsable del proceso a nivel Institucional.	
	Centro de Incubadoras Empresariales	El/la responsable del Centro de Incubadoras Empresariales es el responsable de cumplir con	





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 19 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
		los objetivos del proceso en la Facultad.	
Responsabilidad Social Universitaria Gestión de Ambiente Sostenible, Extensión Universitaria, Proyección a la Comunidad	Dirección de Extensión y Responsabilidad Social	El/la Director/a de la Dirección de Extensión y Responsabilidad Social es el responsable, a nivel Institucional, de ampliar su labor educativa mediante programas, proyectos y estudios de responsabilidad social, así como de actividades de difusión y promoción del conocimiento científico y tecnológico en la Universidad.	El/la Director/a de la Dirección de Extensión y Responsabilidad Social y el/la Presidente/a del Comité de Extensión y Responsabilidad Social deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento en planes estratégicos y planes operativos. • Conocimiento de la gestión pública. • Conocimiento de dispositivos legales en la gestión de responsabilidad social universitaria • Conocimiento de normativas internas. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001 • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comité de Extensión y Responsabilidad Social	El/la Presidente/a del Comité de Extensión y Responsabilidad Social es responsable, a nivel de la Facultad, de gestionar actividades de extensión, proyección y gestión ambiental que competen a la responsabilidad social.	
	Comité de Gestión Ambiental	El/la Director/a de la Dirección General de Administración es responsable, a nivel Institucional, de cumplir con las políticas y objetivos del proceso.	El/la Director/a de la Dirección General de Administración debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de legislación ambiental. • Conocimiento en evaluación de impacto ambiental. • Conocimiento de de proyectos sos





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 20 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
			- Conocimiento en planificación y estrategias ambientales. - Conocimiento de sostenibilidad y desarrollo sostenible. - Conocimiento en gestión de residuos.
Gestión de Recursos Humanos Gestión del empleo, gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del desarrollo y la capacitación, gestión de las relaciones humanas y sociales, y gestión del Procedimiento Administrativo Disciplinario (PAD)	Unidad de Recursos Humanos	El/la Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos es responsable, a nivel Institucional, de proveer, mantener y desarrollar el recurso humano idóneo para asegurar el óptimo desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.	El/la Jefe/a de la Unidad de Recursos Humanos y el/la Director/a del Departamento Académico deben contar con una o más competencias en: - Conocimiento de normativas internas de la UNAC. - Conocimiento de herramientas de gestión docente y administrativo. - Conocimiento de la ley del servicio civil. - Conocimiento de dispositivos legales vigentes. - Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. - Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación. - Ley SERVIR y directivas vigentes.



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 21 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Gestión de Inversión	Unidad Ejecutora de Inversiones	El/la Jefe/a de la Unidad Ejecutora de Inversiones es el responsable del proceso, a nivel Institucional, de asegurar la culminación de los proyectos de inversión a fin de contribuir al cierre de brechas del sector educación y de satisfacer las necesidades de la universidad en relación al cumplimiento del PEI.	El/la Jefe/a de la Unidad Ejecutora de Inversiones debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de la Ley de contrataciones. • Conocimiento del sistema “Invierte.pe”. • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento del Reglamento Nacional de Edificaciones. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento del Programa de Adecuación de Manejo Ambiental (PAMA) • Conocimiento de Gestión de riesgo. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
Abastecimiento Institucional - Adquisiciones y Contratación	Unidad de Abastecimiento	El/la Jefe/a de la Unidad de Abastecimiento es responsable, a nivel Institucional, de abastecer de manera oportuna los requerimientos de los usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades y dar continuidad a las actividades académica y administrativa en la universidad.	El/la Jefe/a de la Unidad de Abastecimiento debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de gestión de compras y abastecimiento. • Conocimiento de gestión de inventarios. • Conocimiento de





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 22 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
			y monitoreo de proveedores. • Conocimiento de presupuesto y control financiero. • Conocimiento de gestión de riesgo. • Conocimiento de ética y responsabilidad pública. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
Abastecimiento Institucional Control Patrimonial	Unidad Funcional de Gestión Patrimonial	El/la Jefe/a de la Unidad de Control Patrimonial es responsable, a nivel Institucional, de asegurar la gestión de los bienes patrimoniales, con la finalidad de dar soporte a la continuidad de las operaciones.	El/la Jefe/a de la Unidad de Control Patrimonial debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento en la administración y valoración de activos. • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de los sistemas administrativos: SIGA, SINABIP WEB. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de la gestión de riesgos. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.



**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 23 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Mantenimiento de Infraestructura	Unidad de Servicios Generales	El/la Jefe/a de la Unidad de Servicios Generales es el responsable, a nivel Institucional, de asegurar la operatividad de la infraestructura necesaria para garantizar la continuidad de las actividades de la Universidad.	El/la Jefe/a de la Unidad de Servicios Generales y el/la Presidente/a del Comité de Servicios Generales deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de Mantenimiento preventivo y correctivo. • Conocimiento del Manejo de equipos e instalaciones. • Conocimiento en Planificación y presupuesto • Conocimiento de Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo • Conocimiento en el control de riesgos y desastres. • Conocimiento del manejo de residuos sólidos. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
	Comité de Servicios Generales	El/la Presidente/a del Comité de Servicios Generales es responsable, a nivel de la Facultad, de realizar el diagnóstico de necesidades de mantenimiento y cumplir con los objetivos del proceso.	
Laboratorios y Talleres	Jefe/a de Laboratorios y Talleres	El/la Jefe/a de Laboratorios y Talleres en coordinación con las dependencias administrativas son responsables, a nivel de la Facultad, de gestionar que los laboratorios y talleres dispongan de la infraestructura adecuada, los recursos tecnológicos necesarios y servicios de calidad, para que los estudiantes realicen actividades y proyectos en condiciones óptimas.	El/la Jefe/a de Laboratorios y Talleres debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas. • Conocimiento de buenas prácticas de laboratorio. • Conocimiento en el manejo de residuos peligrosos. • Conocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo. • Conocimiento en la calibración de equipos de laboratorio. • Conocimiento de modelos de licenciamiento y





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 24 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
			acreditación.
Gestión Financiera y Contable - Gestión de Ingresos	Unidad de tesorería	El/la Jefe/a de la Unidad de Tesorería es responsable, a nivel Institucional, de lograr el registro correcto de los ingresos para la elaboración de los estados financieros/EEFF.	El/la Jefe/a de la Unidad de Tesorería y el/la Jefe/a de la Unidad de Contabilidad deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento del PEI, POI de la UNAC. • Conocimiento sobre estados financieros y finanzas corporativas.
Gestión Financiera y Contable Ejecución del Gasto y la Integración Financiera Presupuestal	Unidad de contabilidad	El/la Jefe/a de la Unidad de Contabilidad es responsable, a nivel Institucional, de asegurar los pagos de manera oportuna así como la entrega de los estados financieros y anexos correspondientes.	• Conocimiento del plan contable Gubernamental. • Conocimiento de: NICSP, SIAF, los módulos y web contable. • Conocimiento del Sistema Nacional de Contabilidad - Decreto Legislativo 1438.
Gestión de Asuntos Jurídicos	Oficina de Asesoría Jurídica	El/la Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica es el responsable, a nivel Institucional, de garantizar la defensa jurídica de los intereses de la universidad. Asegurar el soporte para el asesoramiento a las autoridades, docentes, estudiantes y personal administrativo respecto a asuntos normativos, académicos y administrativos.	El/la Jefe/a de la Oficina de Asesoría Jurídica debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de la Norma ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.





GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO NIVEL 1:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OTRO DOCUMENTO:

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNAC

Código: E.CAL.03-OD-14

Versión: 01

Fecha: 29/05/2025

Página: 25 de 25

PROCESO	RESPONSABLE	CARGO DEL RESPONSABLE Y FUNCIONES	PERFIL DEL RESPONSABLE
Gestión Documental	Unidad de Archivo Central y Trámite Documentario	El/la Jefe/a de la Unidad de Archivo Central y Trámite Documentario es el responsable, a nivel Institucional, de administrar los documentos archivísticos de la UNAC en todas las etapas de los procesos técnicos de archivo, transferencia, conservación y eliminación; de manera fiable y accesible para contribuir al acceso de información y toma de decisiones.	El/la Jefe/a de la Unidad de Archivo Central y Trámite Documentario debe contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC. • Conocimiento de los dispositivos legales vigentes. • Conocimiento de las Normas ISO 9001 e ISO 21001. • Conocimiento de los modelos de licenciamiento y acreditación.
Gestión de la Tecnología de la Información	Oficina de Tecnologías de la Información	El/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de la Información es responsable, a nivel Institucional, de mantener y gestionar la plataforma tecnológica existente, implementar nuevas soluciones tecnológicas que proveen en forma oportuna, eficiente y transparente la información necesaria para el cumplimiento de los fines misionales de la UNAC.	El/la Jefe/a de la Oficina de Tecnologías de Información y el/la Presidente/a del Comité de Tecnologías de la Información deben contar con una o más competencias en: • Conocimiento de normativas internas de la UNAC.. • Conocimiento en gestión del mantenimiento correctivo y preventivo. • Conocimiento en planificación y presupuesto. • Conocimiento de normativas y estándares de ciberseguridad institucional. • Manejo de Tic's.
	Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación	El/la Presidente/a del Comité de Tecnologías de la Información y Comunicación es el responsable, a nivel de la Facultad, de cumplir con los objetivos del proceso.	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO



“PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME”

Aprobado con Resolución Rectoral N° 150-2025-R del 2 de junio de 2025

CALLAO

2025



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 2 de 8

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	SECCIÓN DEL DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	---	Elaboración del Documento
02	0 2 7 Todo el documento	- Modificación del control de emisión - Modificación del alcance - Modificación de responsabilidades - Modificación del término de Aseguramiento por Gestión de la Calidad - Se cambió el nombre de salidas no conformes a salida no conforme. - Se modificó el objetivo del procedimiento
03	7	- Se agregó la actividad al procedimiento: REGISTRO Y ANÁLISIS DE LAS SALIDAS NO CONFORMES. - Se modificó la actividad sobre VERIFICACIÓN Y REPORTE. - Se eliminó la actividad ANÁLISIS DE LAS SALIDAS NO CONFORMES. - Se eliminó la actividad REVISIÓN DE LA MATRIZ DE REQUISITOS Y CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES.



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 3 de 8

1. OBJETIVO

Desarrollar criterios para asegurar que la salida No conforme, es decir aquellos requisitos que no se cumplen se identifique, se trate y se controle.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la identificación, el reporte y la definición de las salidas no conformes, hasta concluir con el cierre del proceso, una vez que se haya demostrado su adecuado tratamiento.

3. BASE LEGAL Y NORMATIVA

- 3.1 Norma Internacional ISO 21001:2018 Sistemas de gestión para organizaciones educativas.
- 3.2 Norma Internacional ISO 9001:2015 Sistema de gestión de calidad.
- 3.3 Norma Internacional ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario – Sistema de Gestión de la Calidad.

4. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

4.1. Acción Correctiva:

Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

4.2. Comité de Calidad Académica y Acreditación (CCAA):

Es un equipo integrado por docentes, estudiantes, administrativos y grupos de interés de cada Facultad y de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, cuya función es supervisar y dirigir los procesos de calidad y mejora continua de la facultad.

4.3. Concesión:

Autorización para utilizar o liberar un producto/servicio que no es conforme con los requisitos especificados

4.4. Conformidad:

Cumplimiento de un requisito.

4.5. OGC:



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 4 de 8

Oficina de Gestión de la Calidad

4.6. Responsable del Proceso:

Responsable del logro de los objetivos del proceso y de su mejora continua. Se establece como dueño del proceso a la dependencia funcional que es afín al proceso, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicha dependencia.

4.7. Dueño de proceso:

Es quien tiene la responsabilidad y autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla el resultado.

4.8. Liberación:

Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso el proceso siguiente.

4.9. No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

4.10. Corrección:

Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

4.11. Proceso:

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

4.12. Procesos Misionales:

Son aquellos que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas o entidades que los reciben.

4.13. Reparación:

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

4.14. Reproceso:

Acción tomada sobre un producto o servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

4.15. Requisitos:



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 5 de 8

Necesidad o expectativa que se declara, generalmente implícita u obligatoria.

4.16. Salida no conforme (SNC):

Resultado de un proceso misional que incumple un requisito.

5. PROCESO RELACIONADO

Código	Nombre del proceso	Nivel
E.CAL.	GESTIÓN DE LA CALIDAD	00
E.CAL.03	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	01

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1 Los responsables de los procesos misionales y el responsable del proceso de la Gestión de la Calidad cumplen el presente procedimiento, asegurando su implementación y control respectivo.

6.2 El Responsable del proceso de la Gestión de la Calidad de las facultades es quien realiza el seguimiento y control de las Salidas No Conformes reportadas.

6.3 Todo el personal docente y no docente de las facultades y Escuela de Posgrado así como el personal de la Oficina de Gestión de la Calidad puede identificar las salidas no conformes.

6.4 Para la identificación y tratamiento de la salida no conforme se tiene como guía la Matriz de salidas no conformes.

6.5 Los reclamos son atendidos a través del procedimiento de Sugerencias, Quejas y Reclamos.

6.6 Para definir si se debe generar una Solicitud de Acción Correctiva, se realiza la evaluación considerando el impacto y frecuencia de ocurrencia de la SNC con el objeto de corregir las causas del problema que dieron origen a la No Conformidad. En caso de la apertura de una Solicitud de Acción Correctiva se debe proceder de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de "No Conformidades y Acciones Correctivas".



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 6 de 8

		FRECUENCIA DE LA SALIDA NO CONFORME		
		Ha ocurrido una vez	Ha ocurrido de 2 a 3 veces	Ha ocurrido 4 o más veces
IMPACTO	No pone en riesgo la imagen de la institución o la continuidad de la relación con el usuario	No generar Acción Correctiva	No generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva
	Afecta la continuidad de la relación con el usuario o daña la imagen de la institución u ocasiona graves pérdidas económicas	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva	Generar Acción Correctiva

7. DESARROLLO

7.1 SALIDAS NO CONFORMES

Descripción de la Actividad

Requisitos para iniciar el procedimiento		Documentos que se generan	
Descripción del requisito	Fuente		
Necesidad de evaluar el producto/servicio	Procedimientos Misionales	Matriz de Salidas No conformes	
Actividades			
N°	Descripción de la Actividad	Documentos / Registros	Responsable y unidad de organización
1	IDENTIFICAR LA SALIDA NO CONFORME Identifica la salida no conforme y lo comunica al Responsable de gestión de la calidad de la facultad/Escuela de Posgrado o Presidente del CCAA y al responsable del Proceso Misional involucrado	Matriz de Salida No Conforme	Personal docente y no docente



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 7 de 8

	¿Es una salida no conforme? Si: Registrar la Salida No Conforme No: Registrar en el procedimiento de quejas		
2	REGISTRO Y ANÁLISIS DE LAS SALIDAS NO CONFORMES El Responsable de gestión de la calidad de la facultad/Posgrado o Presidente del CCAA o Coordinador de calidad registra y analiza las salidas no conformes registradas en Matriz de Salida No Conformes y define si requiere generar una solicitud de acción correctiva en base a lo establecido en el punto 6.6 del presente procedimiento.	Matriz de Salida No Conforme	Responsable de gestión de la calidad de la facultad
3	TRATAMIENTO DE LA SALIDA NO CONFORME El Responsable del Proceso Misional en coordinación con el responsable de gestión de la calidad de la facultad/posgrado o presidente del CCAA, determina el tratamiento, plazos y responsables de las salidas no conformes y ejecuta las acciones de las Salidas No Conformes.	Matriz de Salida No Conforme	Responsable del Proceso Misional Responsable de gestión de la calidad de la facultad
4	VERIFICACIÓN Y REPORTE El Responsable de gestión de la calidad de la facultad/posgrado o Presidente del CCAA realiza el seguimiento semestralmente y verifica la ejecución de las acciones de tratamiento y su cierre.	Matriz de Salida No Conforme	Responsable Proceso Misional



	GESTIÓN DE LA CALIDAD			
	PROCESO NIVEL 1:	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO:	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SALIDA NO CONFORME		
	Código: E.CAL.03-PR-06	Versión: 03	Fecha: 02/06/2025	Página: 8 de 8

	Asimismo, envía el reporte a la Oficina de Gestión de la Calidad.		
--	---	--	--

8. DOCUMENTOS QUE SE GENERAN

Matriz de Salida No Conforme

9. DIAGRAMA DE FLUJO

1

